# Rencontre des chefs de projet espaces valléens Mardi 29 novembre 2016, PELVOUX

# Restitution de l'atelier « évaluation et fréquentation »

#### Rappels:

- Des objectifs, critères et indicateurs attendus POIA &CIMA
- Questionnement initial : dans quelle mesure la mise en valeur du patrimoine naturel et culturel permet-elle de créer et de consolider l'emploi ?

Pas d'outils fiables pour y répondre d'où l'utilisation des données de référence de l'INSEE (2012, période mai à septembre) et réorientation sur un indicateur de résultat POIA :

Augmentation de 5% de la fréquentation touristique estivale : nombre de nuitées touristiques estivales.

Le tour de table des EV fait apparaître les éléments suivants :

- Pas de difficulté particulière pour les indicateurs de réalisation. Mais plus difficile de renseigner les indicateurs de résultats
- Au niveau résultats : impacts et effets ne seront pas mesurables avant 2020, le temps que la mise en œuvre des programmes porte ses effets.
- Des démarches et outils différents en fonctions de l'organisation et du contexte des territoires et sur des échelles différentes :
  - Flux vision
  - Observatoires touristiques thématiques avec les acteurs différents (ADT, OT, ...)

#### Les besoins exprimés par les EV :

- 1. Mutualisation des outils, des démarches, des données
- 2. Développement de la fréquentation sur les ailes de saison
- 3. Collecte de données ciblées (écocompteurs)
- 4. Articulation et mutualisation avec les outils internes.

# Recommandations / propositions :

Nils Ginestou: plusieurs niveaux d'évaluation

Niveau 1 : réalisations

Niveau 2 : fréquentation touristique qui répond aux attendus des EV et des territoires

Niveau 3: valorisation du patrimoine naturel et culturel. Exemple des excursionnistes.

Benoît Tiberghien (Bauges): Cela renvoie à la notion « consom'acteurs » qui est difficile à évaluer.

<u>Nils Ginestou</u>: Recenser les outils existants et utilisés par les EV en précisant : leur transférabilité pour l'utilisation, pour quels types de mesures et sur quels territoires, qu'est-ce que ça rapporte ou pas pour le territoire ? Diffusion de proposition méthodologique : Pays Sud, Module PNR Vercors, Flux vision, EVA pour le Verdon.

Pour info : Atout France travaille sur un outil de fréquentation sur l'itinérance dans le cadre du contrat de destination Voyage dans les Alpes.

Benoît Tiberghien (Bauges): Prise en compte des nuitées non marchandes (résidences secondaires, Airbnb...).

<u>Arcancia Clappe</u> (Verdon) : prise en compte de la démarche d'évaluation de la précédente génération EV : « earmarking », organisation et structuration des territoires (cf. les éléments que Nils transmettra).

<u>Guillaume Favier</u> (Aravis): propose d'échanger entre anciens et nouveaux EV sur les besoins en AMO (cf. Nice Côte d'Azur).

Mutualisation de certaines démarches et d'outils communs à des EV voisins : exemple Observatoire Savoie Mont-Blanc, écocompteurs, AMO...

<u>Renaud Dausse</u> (Baronnies) : se base sur les critères attendus pour les mesurer localement via les écocompteurs. En cours d'appropriation du programme.

Nicolas Bourgue (Ventoux) : pas d'outils spécifiques (observatoire...). Un peu démuni sur les outils et l'accompagnement dédié.

L'autorité de gestion du POIA pourra demander que l'INSEE contacte les territoires pour faire le point sur les données disponibles.

<u>Karine Tarasconi</u> (Sisteronais-Buëch): pas traité dans leur stratégie. Indicateurs très factuels (chemins de randonnée, musées, ecocompteur chemin de Compostelle). Pas de data, pas d'observatoire... ADT 04: dernières data de 2012 sur les indicateurs de grands sites patrimoniaux.

<u>Florence Petitguyot (Maurienne Galibier)</u>: nouveau Territoire EV; quelques critères estimatifs dans la stratégie : satisfaction de la clientèle, nombre d'offres mises en place...

<u>Jérémie Mallery</u> (Pays Durance Provence): Flux vision OT Val de Durance: convention CD 04 avec ORANGE, financé par les CC qui le souhaitent (2 000 € par OT). Data disponibles à l'échelle de leur CC mais moins précises à l'échelle EV (cf. data 2015).

Intérêt : avoir des données numériques, mais lissées (extrapolation) pour avoir le ratio sur base 100. Indicateurs par action de l'EV : n'a pas commencé à les renseigner.

La question se pose de la délimitation des données Flux vision suite à la réorganisation territoriale de leur CC sur le périmètre EV...

Nombre d'actions réalisées mais pas d'indicateurs d'impact et de réalisation définis sur chaque action.

Gros enjeu méthodologique pour renseigner ces data et leur collecte.

<u>Haute Maurienne-Vanoise</u> (fusion de 2 EV) : travail avec la société G2A en contrat avec l'OTi pour l'observatoire hiver et été qui fonctionne : c'est la 4<sup>ème</sup> saison hivernale. Dispositif en cours d'extension sur l'autre territoire Terra Modana pour voir l'évolution sur toute l'année et évaluer les politiques mises en place.

Objectif d'unifier les outils d'évaluation de la satisfaction (plusieurs enquêtes à unifier, cf. travail avec G2A) à l'échelle du territoire : observatoire qualitatif et quantitatif.

Flux vision : souhaite avoir des échanges d'infos avec les territoires qui l'ont testé car entendu des avis différents et forte pression de leurs élus à ce sujet pour pouvoir renseigner les attentes des cofinanceurs.

Indicateur étudié: Nb de nuitées dans les hébergements (tous les hébergements : chauds, tièdes et froids)
Ressenti de fiabilité sur l'observatoire mais data essentiellement exploitées par les techniciens et élus : question du comment utiliser ces données pour communiquer auprès des professionnels et les partager avec l'ensemble des acteurs locaux.

Data communiquées lors des réunions de bilan de saison hivernale et estivale.

Haute Maurienne Vanoise : 30 000 lits touristiques. Coût : 30 000 € /an.

<u>PNR Verdon</u>: La stratégie EV n'est pas centrée prioritairement sur l'objectif d'augmentation de la fréquentation estivale car le territoire est confronté à l'afflux de tourisme de masse pendent l'été et concentré sur une partie de l'espace valléen (Gorges du Verdon, lacs,...).

Données disparates venant des OT ou des acteurs locaux, des professionnels labellisés Valeurs parcs, randonnée, écogardes, professionnels eau vive, Grand site... Destination grand Verdon... schéma d'interprétation touristique...
Pas d'outils qui centralise ces data, ni de méthodologie spécifique.

Le Parc utilise EVA, outil communs aux PNR qui sert à évaluer leur charte.

<u>PNR Massif des Bauges</u>: observatoire Savoie-Mont-Blanc (musées, sites touristiques : il serait intéressant d'avoir un rdv groupé des EV 73-74 avec Savoie-Mont-Blanc Tourisme).

Indicateurs de réalisation : reste sur du classique et concret.

Faisceaux qui renseignent la mise en valeur des patrimoines : sommes d'observations en lien avec les chartes du Parc (révision en 2017 ou 2020) pour contribuer à évaluer l'évolution de la fréquentation.

LEADER concerne aussi l'économie touristique.

Recherche des ressources pour enquête de fréquentation tous les 5 ans (la dernière en 2009). Prochaine enquête souhaitée en 2019 mais non prévue dans l'EV.

Voir aussi : remontées mécaniques, réseau d'acteurs socio-pro marqués Parc, les géo-partenaires (ambassadeurs) pour faire des remontées d'infos à la demande du PNR, observatoire léger du PNR 2 fois par an hiver et été : données de fréquentation plus fines des hébergeurs.

Pb: qualité des data remontées et taux de réponse au questionnaire diffusé (par e-mail).

Sophie Lagarde (PNR Préalpes d'Azur) : suivi évaluation de la charte du PNR notamment tourisme durable et Valeurs Parcs. Mise en œuvre des mesures de fréquentation par une équipe de 4 agents (depuis mi 2016, salariés du Parc) et 2 personnes (ambassadeurs) pour récolter des données sur plusieurs sites pilotes en couplant avec des actions de sensibilisation (prévention des conflits d'usage...). Cela va alimenter l'action du Parc sur l'itinérance et le programme espace valléen.

# Guillaume Favier (Vallées de Thônes-Aravis) :

Contexte identique aux Bauges concernant l'observatoire Savoie Mont-Blanc : fréquentation difficile à mesurer car proche du bassin annécien. OK sur la proposition des Bauges pour mutualiser cet outil. Les OT ont des data assez fournies sur la clientèle.

Patrimoine culturel : la CCVT coordonne l'animation des sites du patrimoine (données de fréquentation disponibles sur les 5-6 dernières années).

1 chargée de mission dédiée à la coordination et la mise en œuvre des préconisations.

Installation d'ecocompteurs prévue en 2017 ; va ouvrir au public un ENS (CD 74) pour qu'il y ait des animations dessus.

<u>Guillestrois-Queyras</u>: 5 OT sur le territoire (dont Vars, Risoul)

Data CRT PACA pour les 2 bassins Guillestrois & Queyras.

Travail en cours avec G2A pour avoir des data plus fines (notamment pour 3 OT).

Travail avec l'Agence Départementale Economique & Touristique, data pas harmonisées à ce jour en fonction des CC.

<u>Buëch–Dévoluy</u>: 2 OT. Pas d'action menée par les OT pour mesurer cette fréquentation autre que comptage classique dans les OT.

But visé : optimiser et exploiter la taxe de séjour (accompagnement des hébergeurs, observatoire de la fréquentation...).

<u>Didier Lalande</u> (PNR Vercors): 11 OT, 9 intercommunalités, fusion non achevée et déséquilibrée.

Data récupérées ici et là jusqu'en 2013.

A partir de 2014, observatoire touristique : INSEE, CD 26 & 38, Flux vision (gratuit pendant 3 ans jusqu'en 2017), ...

2014 : enquête de notoriété menée pour la construction de la destination.

Flux vision : super sur le papier et attend de voir concrètement dans 6 mois par exemple, notamment dans les extractions, exploitations et analyses.

L'objectif en matière de fréquentation : se concentrer sur l'augmentation de la nuitée estivale + enquête de notoriété en 2020.

- > Quid de l'articulation des outils de suivi existants (2 outils utilisés : financier et suivi par Didier)?
- ➤ 30 000 € inscrits dans leur EV pour la création d'un module de suivi & d'évaluation qui soit compatible avec les outils déjà exploités par les autres territoires et en réponse adaptée aux besoins et attendus des programmes financiers
- Quid de l'articulation avec l'Evaloscope qui n'est pas un outil d'évaluation mais de connaissance ?

> EVA (outil commun d'évaluation des chartes des PNR) pas utilisé pour l'espace valléen.

# Riviera Française (arrière-pays de Menton) :

OT classés : travail classiques de collecte.

Chiffres de fréquentation fiables : difficulté rencontrée car écart entre data déclarées et la réalité.

Le CRT Riviera Côte d'Azur a un observatoire du tourisme : à creuser avec les EV concernés. Parc national du Mercantour : collaboration sur les écocompteurs (Vallée des Merveilles).

<u>Nice Côte d'Azur</u> (Tinée et Vésubie) : Une métropole et des vallées en cul de sac, très enclavées : phénomène de flux importants. 1/3 de l'EV est dans le PN Mercanctour : importance des écocompteurs car nombreux excursionnistes. Compteurs routiers importants. Data spécifiques vallées de montagne et haute montagne.

Travail avec un bureau d'études prévu dans l'EV pour évaluation et synthèse des infos venant de ces différentes sources.